

**KEBIJAKAN MANAJEMEN**  
**(Studi Deskriptif Tentang Ketidakpuasan dan Perlawanan**  
**Pekerja Terhadap Kebijakan Manajemen Pada McDonald's Plasa**  
**Surabaya)**

**SKRIPSI**

Fis S 41/05

Bud  
K



Oleh :

**Lina Budlarti**  
**070016379**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**2005**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi

### **KEBIJAKAN MANAJEMEN**

***(Studi Deskriptif Tentang Ketidakpuasan dan Perlawanan Pekerja  
Terhadap Kebijakan Manajemen Pada McDonald's Plasa  
Surabaya)***

Telah Memenuhi Syarat Untuk Diujikan

**Surabaya, 17 Juni 2005**

**Dosen Pembimbing**



**Dra. Sutinah M.S  
( NIP 131 125 985 )**

### Abstrak

Penelitian mengenai penilaian kebijakan perusahaan ini dilakukan peneliti untuk mengidentifikasi kebijakan dan bentuk respon pekerja terhadap kebijakan yang dibuat oleh manajemen serta penerapan kebijakan oleh manajer. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk-bentuk respon yang diberikan oleh para pekerja baik respon yang diberikan secara positif maupun respon negatif serta bagaimana penerapan kebijakan pada para pekerja.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah beberapa teori dari Scheinder tentang seputar kehidupan Industri, teori motivasi yaitu teori X dan Y dari McGregor dan teori perlawanan dari James C Scott.

Penelitian dilakukan di salah satu McDonald's terbesar yang ada di Surabaya. Penelitian ini bertipe deskriptif, dengan menekankan pada analisa kualitatif. Dalam penelitian ini diperoleh sembilan (9) informan. Subyek penelitian ditentukan secara *purposive* yaitu pekerja yang telah bekerja lebih dari dua tahun dan cukup mengetahui tentang kebijakan dan pernah memberikan respon terhadap kebijakan.

Hasil penelitian mengenai penilaian kebijakan perusahaan sebagai motivasi pekerja dapat disimpulkan bahwa para pekerja menilai ada kebijakan yang menguntungkan dan kebijakan yang merugikan, kebijakan yang menguntungkan akan memotivasi pekerja sedangkan kebijakan yang merugikan akan menimbulkan respon negatif yang dimanifestasikan dalam bentuk-bentuk tindakan yang berdampak pada proses produksi secara keseluruhan. Peneliti mengelompokkan tindakan protes pekerja menjadi protes secara terselubung dan protes secara langsung. Protes secara terselubung dilakukan dengan cara *slow down*, boikot produksi, mangkir, pencurian, meninggalkan tempat kerja tanpa ijin, melanggar prosedur dengan sengaja dan keterlambatan yang terus dilakukan. Sedangkan protes secara langsung dilakukan pada saat *crew meeting* dengan mengkritik manajemen secara langsung dan mengabaikan perintah manajer. Hanya sebagian kecil pekerja yang menyampaikan protes secara langsung karena mereka takut akan mempengaruhi penilaian manajer kepadanya, sedangkan protes secara terselubung banyak dilakukan karena dianggap lebih aman dan menguntungkan karena tanpa sepengetahuan manajer. Penerapan kebijakan juga menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini, sebagian informan menganggap kebijakan tidak diterapkan secara adil pada seluruh pekerja, terdapat unsur subjektifitas sehingga pekerja yang dianggap terlalu vokal akan terus diawasi dan dicari-cari kesalahannya dengan dalih melanggar kebijakan meskipun demikian tidak semua manajer konsisten melakukan kebijakan yang telah ditetapkan.

**Key Words (kata-kata kunci):**

**Pekerja-Kebijakan Manajemen-Penilaian-Respon-Motivasi-Protes Pekerja-Penerapan Kebijakan**